

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 13.06.2020

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.	Grundlagen	
1.1.	Leitbild	
EFB 1.1.	Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
1.2.	Konzept der Einrichtung	
EFB 1.2. a)	<p>Ein Konzept der Einrichtung bzw. des Dienstes ist erstellt und beinhaltet mindestens Aussagen zu</p> <ul style="list-style-type: none"> • der Umsetzung des Leitbildes • einer Positionierung gegen alle Formen gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit • aktuellen fachpolitischen Entwicklungen • Standortbezug, sozialräumlichen Strukturen und Vernetzung • der interkulturellen Öffnung der Einrichtung • den Prinzipien gleichberechtigter Zugangschancen, Ganzheitlichkeit und Offenheit für Menschen in verschiedenen Lebenslagen • Inklusion und Partizipation als Struktur- und Handlungsmaximen 	
EFB 1.2. b)	Konzept wird regelmäßig überprüft und fortgeschrieben, die Mitarbeitenden wirken aktiv an der Überprüfung mit	
1.3	Gesetzliche Grundlagen	
	Die für die Dienstleistungen geltenden rechtlichen Grundlagen sowie örtlichen Vereinbarungen und Bestimmungen werden kommuniziert und angewandt	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 13.06.2020

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2. Erbringung der Dienstleistung		
2.1. Programmplanung		
EFB 2.1 a)	Handlungsfelder werden regelmäßig auf ihre Relevanz hin überprüft, ergänzt und Leistungsbeschreibungen bzw. Maßnahmenkonzeptionen entwickelt oder angepasst	
EFB 2.1 b)	Für alle Bildungs- und Dienstleistungsangebote sind Standards auf der Grundlage der Konzeption festgelegt	
EFB 2.1 c)	Qualitativ und quantitativ Familienbildungsbedarfe werden durch systematische Beobachtungs- und Befragungsverfahren (Kund*innen, Kursleitungen, Mitarbeitende, Markt, Fachpolitik) erfasst und regelmäßig überprüft	
EFB 2.1 d)	Die regelmäßige Programmplanung erfolgt unter Berücksichtigung <ul style="list-style-type: none"> • der festgestellten Bedarfe • der Bedürfnisse der Kund*innen • der aktuellen fachpolitischen Diskussionen und gesellschaftlichen Entwicklungen • der Förderrichtlinien bzw. Förderprogrammen des Bundes, des Landes, der Kommune • der Angebote anderer Träger und Einrichtungen im Sozialraum • der Bildungsplanung vor Ort 	
EFB 2.1 e)	Das Angebotsprofil (Ziel, Zielgruppe, Lerninhalte und Kompetenzen der Teilnehmenden) sowie inhaltliche und organisatorische Anforderungen für jedes Angebot ist festgelegt und dokumentiert	
EFB 2.1. f)	Die Finanzierung ist sichergestellt; Verfahren der Drittmittel-Akquise sind bekannt und werden angewendet	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 13.06.2020

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
EFB 2.1. g)	Ein an den Kund*innengruppen orientiertes und vielfaltssensibles Konzept zu Bewerbung und Vermarktung der Angebote der Familienbildung unter Nutzung unterschiedlicher Medien ist erstellt und wird umgesetzt	
EFB 2.1. h)	Ansprechende und an den Bedürfnissen der Kund*innen orientierte Gestaltung der medialen Darstellung der Einrichtung und des Dienstleistungsangebotes ist sichergestellt	
2.2.	Auswahl, Qualifizierung und Begleitung von Mitarbeitenden in der Eltern- und Familienbildung	
EFB 2.2. a)	Fachliche und personelle Anforderungen sowie Qualifikationskriterien sind festgelegt und die Einhaltung dieser Kriterien wird regelmäßig überprüft, angepasst und im Schulungsmanagement dokumentiert	
EFB 2.2. b)	Standards für Auswahlverfahren unter Berücksichtigung gesetzlicher Anforderungen sind festgelegt; ein systematisches Auswahlverfahren ist sichergestellt und wird dokumentiert	
EFB 2.2. c)	Die Auswahl der haupt-, neben- und ehrenamtlich Mitarbeitenden orientiert sich auch an den Maßgaben interkultureller Öffnung und inklusiver Praxis	
EFB 2.2. d)	Kenntnis und Umsetzung des Leitbildes, der konzeptionellen Grundlagen und der pädagogischen Standards durch alle Mitarbeitenden ist sichergestellt (z. B. über Leitlinien, fachlichen Austausch, Fortbildungen etc.)	
EFB 2.2. e)	Eignung, Qualifizierung und adäquater Einsatz ehrenamtlich Mitarbeitender sind durch entsprechende Standards und Maßnahmen sichergestellt	
EFB 2.2. f)	Fachliche Begleitung aller in der Eltern- und Familienbildung Mitarbeitenden durch die Leitung der Einrichtung ist für jede Maßnahme sichergestellt	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 13.06.2020

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.3. Maßnahmeplanung		
EFB 2.3.	Die Entwicklung, Dokumentation und Anwendung eines systematischen Maßnahmenplanungsverfahrens zur Absicherung aller relevanten zielgruppen- und maßnahmenpezifischen Anforderungen ist sichergestellt	
2.4. Gewinnung von Teilnehmenden		
EFB 2.4. a)	Öffentlichkeitsarbeit, Information und Ansprache sind zielgruppenadäquat, vielfaltssensibel und möglichst barrierefrei gestaltet	
EFB 2.4. b)	Eine persönliche Erreichbarkeit zu üblichen Bürozeiten ist sichergestellt	
EFB 2.4. c)	Für Teilnehmende und Interessierte steht eine methodisch und fachlich fundierte Beratung verlässlich zur Verfügung	
EFB 2.4. d)	Ein an den Bedürfnissen der Kund*innen orientiertes und zuverlässiges Anmeldeverfahren auf der Basis von Leistungsbeschreibungen und transparenten Geschäftsbedingungen ist sichergestellt	
2.5. Maßnahmedurchführung		
EFB 2.5. a)	Informationstransfer der Maßnahmenplanungsdaten und nachträglicher Veränderungen an alle an der Durchführung Beteiligten ist sichergestellt	
EFB 2.5. b)	Organisatorische Abläufe und Zuständigkeiten sind festgelegt und einsehbar	
EFB 2.5. c)	Geeignete Verfahren zur Beteiligung der Teilnehmenden an der Maßnahmedurchführung sind entwickelt und werden eingesetzt	
2.6. Kinderschutz		
EFB 2.6. a)	Standards zur Gewährleistung des Kinderschutzes liegen vor	
EFB 2.6. b)	Sensibilisierung der Mitarbeitenden durch geeignete Maßnahmen ist hergestellt	
EFB 2.6. c)	Verfahren zu angemessener Reaktion bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung ist entwickelt und allen Mitarbeitenden bekannt	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 13.06.2020

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
EFB 2.7	Umgang mit gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit	
EFB 2.7 a)	Verfahren zum Umgang mit gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit in der Einrichtung und ihren Angeboten ist festgelegt	
EFB 2.7 b)	Alle Mitarbeitenden sind durch geeignete Maßnahmen für Einstellungen aus dem Spektrum gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit sensibilisiert	
3. Interne Organisation und Kommunikation		
EFB 3. a)	Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und eines zuverlässigen Informationsflusses insbesondere mit den hauptamtlich Mitarbeitenden werden regelmäßig durchgeführt	
EFB 3. b)	Besprechungen mit allen Mitarbeitenden zu Planungs- und Durchführungsüberlegungen bzw. zur aktuellen Information werden regelmäßig durchgeführt	
EFB 3. c)	Einrichtungsspezifische Formen und Wege zur kontinuierlichen und aktuellen Übermittlung fachlicher, einrichtungs- und verbandsbezogener Informationen an die jeweiligen Adressat*innengruppen sind erarbeitet und werden aktuellen Erfordernissen kontinuierlich angepasst	
EFB 3. d)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sind sichergestellt	
4. Dokumentation und Evaluation		
EFB 4. a)	Regelungen für eine systematische planungs- und maßnahmenbezogene Dokumentation sind festgelegt	
EFB 4. b)	Das Dokumentationssystem muss <ul style="list-style-type: none"> • den Planungsstand erkennen lassen • durch standardisiertes Vorgehen die Sammlung und Auswertung von Daten ermöglichen 	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 13.06.2020

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
EFB 4. c)	Regelmäßige und geeignete Evaluationsmaßnahmen in Bezug auf Einzelmaßnahmen, das Gesamtprogramm und Wirtschaftlichkeit werden durchgeführt	
EFB 4. d)	Teilnehmende, haupt-, neben- und ehrenamtliche Mitarbeitende sowie Kooperationspartner*innen sind an der Evaluation beteiligt	
EFB 4. e)	Evaluationsergebnisse werden für die Bedarfs- und Programmplanung bzw. für den Nachweis gegenüber Zuwendungsgeber*innen verwendet	
EFB 4. f)	Evaluationsergebnisse werden in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess einbezogen und Maßnahmen zur Korrektur und Vorbeugung eingeleitet	
EFB 4. g)	Gesamtergebnisse der Evaluation werden in die Managementbewertung eingespeist	
5. Kooperation und Vernetzung		
EFB 5. a)	Auf der Basis einer Erhebung der sozial-räumlichen Gegebenheiten sind Maßnahmen zur sozialräumlichen Vernetzung und entsprechende Ressourcen benannt	
EFB 5. b)	Formen und Wege der Gewinnung lokaler, regionaler und/oder überregionaler Kooperationspartner*innen sind benannt und beschrieben	
EFB 5. c)	Zusammenarbeit mit wichtigen Kooperationspartner*innen ist beschrieben, mindestens hinsichtlich: <ul style="list-style-type: none"> • Kooperationsgegenstand • Zielsetzungen • Aufgaben und Zuständigkeiten • Kostenbeteiligung • Kooperationsdauer Verbindlichkeit ist durch Kooperationsvertrag sichergestellt	
EFB 5. d)	Mindestzeiträume für regelmäßige Auswertungsgespräche mit Kooperationspartner*innen sind festgelegt	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 13.06.2020

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
6.			Umgang mit Eigentum der Kund*innen	
EFB	6.	a)	Alle Mitarbeitenden sind zu einem sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen verpflichtet	
EFB	6.	b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung sind festgelegt	
7.			Beschaffung, Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln	
EFB	7.		Eine sachgerechte Beschaffung, Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien durch alle Mitarbeitenden ist sichergestellt und wird kontinuierlich überprüft	
8.			Interne und externe Überprüfungen	
EFB	8.	a)	Die systematische Vorbereitung und Begleitung interner und externer Prüfungen ist sichergestellt	
EFB	8.	b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt	